

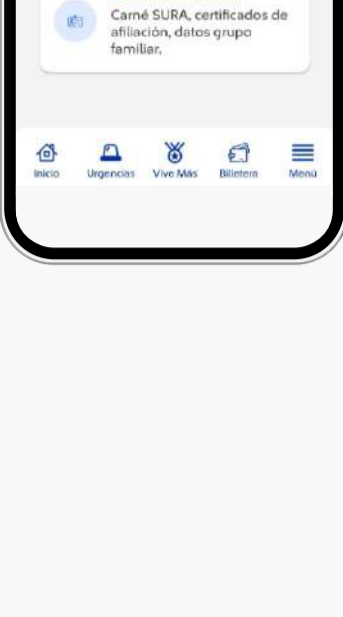


#AppSegurosSURA

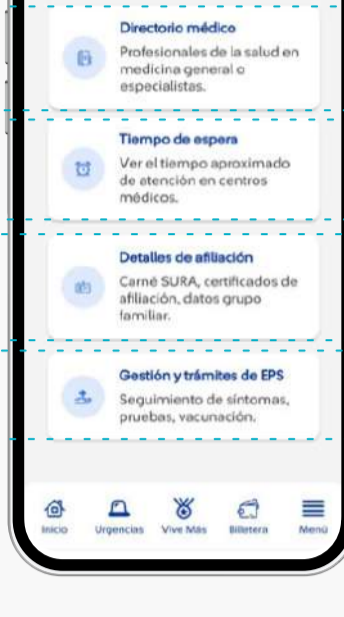
Guía general Salud

Menú Salud

Básico



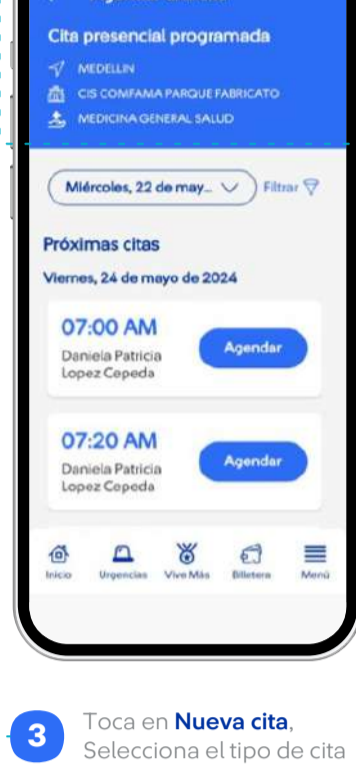
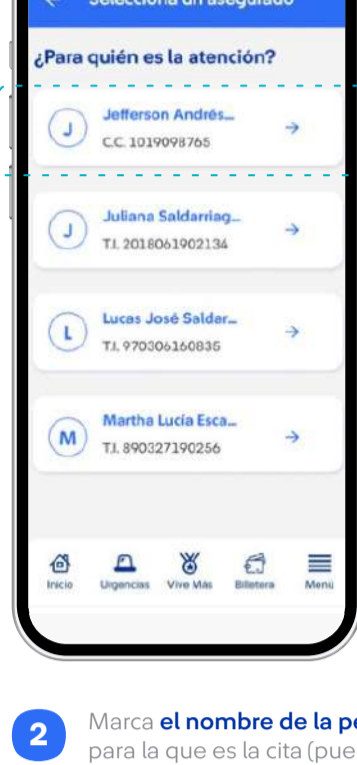
Póliza



Ingresar por el home de la aplicación al mundo de salud.

- 1 Citas Médicas:** podrás agendar, ver tus citas médicas programadas e ingresar a atenciones virtuales en salud.
- 2 Ayuda por dificultad en atención (Solo póliza):** ingresando tu número de celular, uno de nuestros asesores se comunicará contigo para atender tu dificultad.
- 3 Reembolso (Solo póliza):** si pagaste alguna cita particular, pero es un servicio que cubre tu póliza podrás pedir el reembolso de tu dinero, en esta opción podrás consultarla y gestionarla.
- 4 Directorio Médico (Solo póliza):** encontraras los médicos de nuestra red aliada de Sura, con los que podrás solicitar citas incluidos en tu plan de salud póliza.
- 5 Tiempo de espera en centro:** conoce cuanto es el tiempo de espera de atención en tus IPS.
- 6 Detalle de afiliación:** conoce la información de tu seguro de salud (EPS, o póliza).
- 7 Gestionar tramites de EPS (EPS):** es una redirección a la línea de atención de EPS.

1 Salud / Citas Médicas / Agendar cita



- 1 Entra a la sección **Salud** del menú principal luego a **Citas Médicas** y por último en **Agendar cita**.
- 2 Marca el nombre de la persona para la que es la cita (puedes ser tú o un miembro de tu familia si tienes un plan colectivo).
- 3 Toca en **Nueva cita**. Selecciona el tipo de cita (póliza de salud, ayudas diagnósticas u odontológica o médico general por EPS SURA).
- 4 Del listado, elige los síntomas que afectan tu Salud en ese momento.
- 5 De acuerdo con esto, te recomendamos los servicios disponibles para que te atiendan. Aparta el espacio que más se acomoda a tu tiempo y confirma la cita.

*Si eres usuario póliza puedes elegir no pasar por el redireccionamiento guiado.

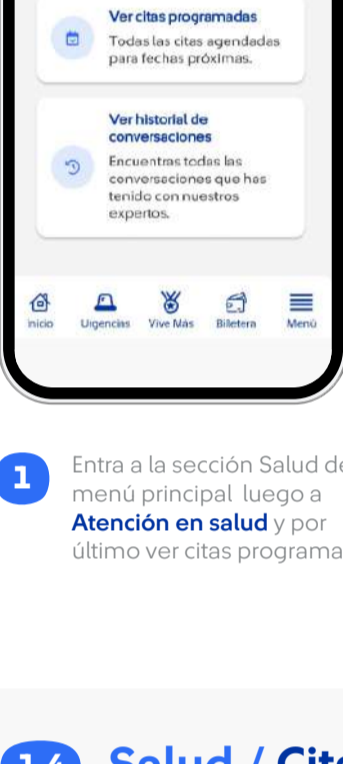
1.2 Salud / Citas Médicas / Atención virtual en salud



- 1 Entra a la sección **Salud** del menú principal luego a **Atención en salud**, toca en **atención virtual en salud** para tener una atención virtual con uno de nuestros expertos.
- 2 Si eres de IPS adscrita ingresas inmediatamente a una atención, si eres de póliza o de IPS propias debes primero contarnos tus síntomas para hacer una redirección a cuál es la atención que necesitas.

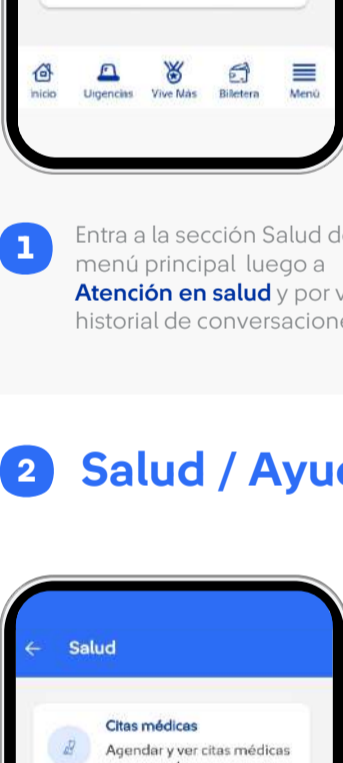
*Para ingresar a tu atención debes hacerlo mediante ver citas programadas, ingresar al detalle de tu cita.

1.3 Salud / Citas Médicas / Consultar citas programadas



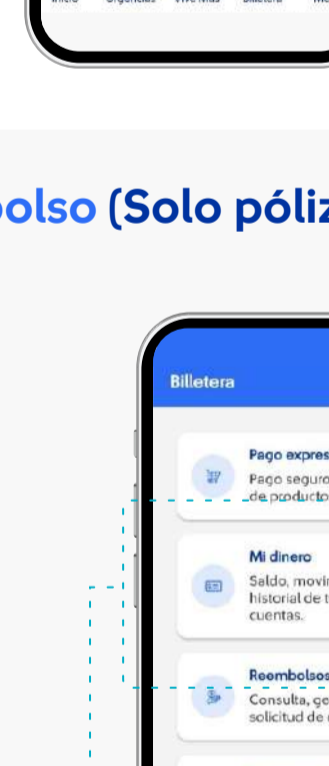
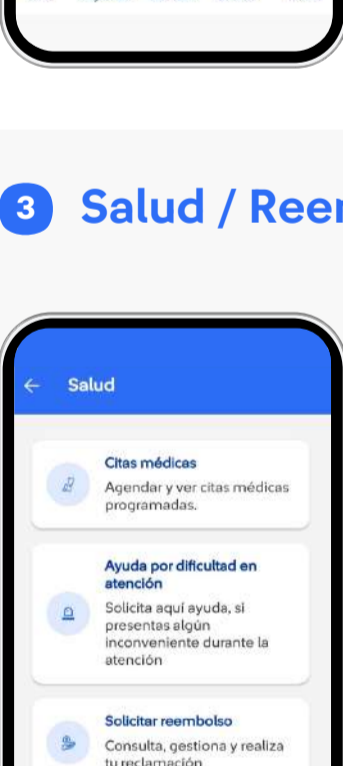
- 1 Entra a la sección **Salud** del menú principal luego a **Atención en salud** y por último ver citas programadas.
- 2 Podrás ver el **listado de tus citas**.
- 3 En **ver detalle** podrás cancelar tu cita, pagar copago si esta cita genera o ingresar a la atención virtual en salud, en caso de que la cita sea virtual programada.

1.4 Salud / Citas Médicas / ver historial de conversaciones



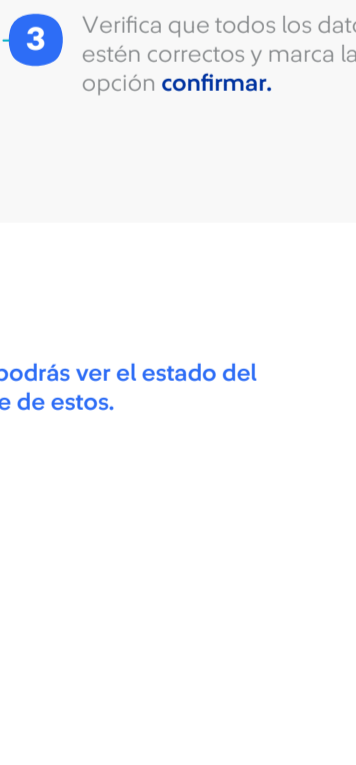
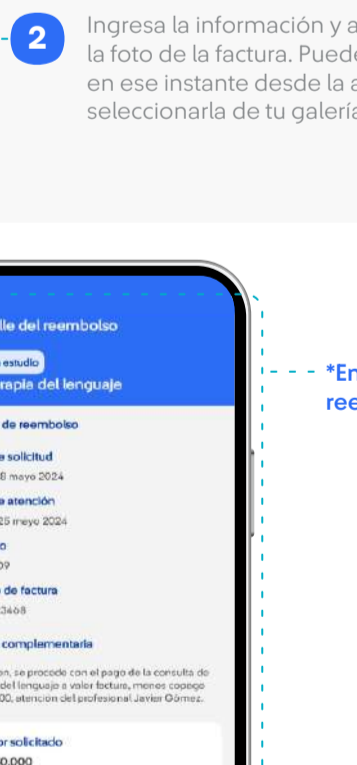
- 1 Entra a la sección **Salud** del menú principal luego a **Atención en salud** y por ver historial de conversaciones.
- 2 Selecciona cuál de los chats quieres consultar.
- 3 Revisa que te dijo tu médico o si se adjuntaron documentos dentro de este chat.

2 Salud / Ayuda por dificultad en atención (Solo póliza)



- 1 Puedes ingresar por el menú, centro de ayuda o por el home en el mundo de salud, en la opción **ayuda por dificultad en atención**.
- 2 Ingresar tu número de celular y dale confirmar.
- 3 En unos minutos un agente se comunicará contigo.

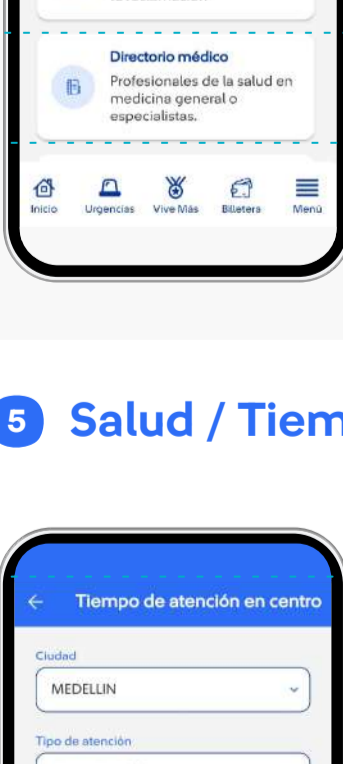
3 Salud / Reembolso (Solo póliza)



- 1 Puedes ingresar por el mundo de salud, nuevo reembolso, o por la opción de opciones en la parte inferior de la app en **billetera**, en reembolsos.
- 2 Ingresar la información y adjunta la foto de la factura. Puedes tomarla en ese instante desde la app o seleccionarla de tu galería.
- 3 Verifica que todos los datos estén correctos y marca la opción **confirmar**.

*En la misma opción podrás ver el estado del reembolso y el detalle de estos.

4 Salud / Directorio médico (Solo póliza)



- 1 Selecciona la sección **Salud**, toca en **Directorio médico**.
- 2 Ingresar el tipo y número de documento de la persona para la que es la cita.
- 3 Presiona el botón **Consultar** para ver el número de teléfono de los médicos donde podrás pedir tu cita.

*Esta opción también te aparecerá cuando intentas pedir una cita por la app y no encuentra disponibilidad cercana.

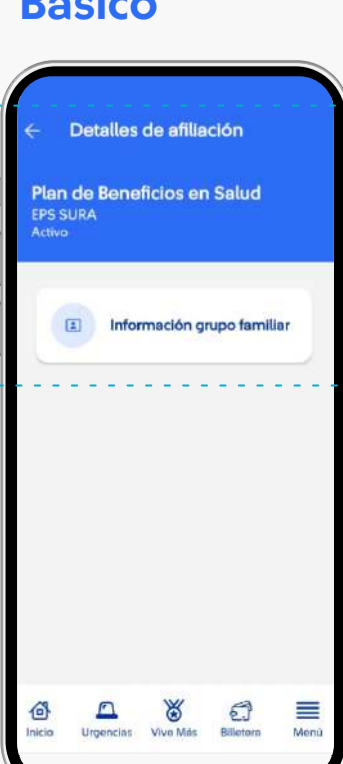
5 Salud / Tiempos de espera en centro



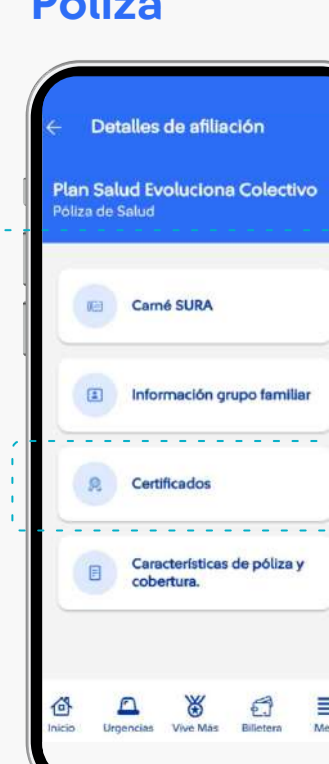
- 1 Ingresar a la sección **Salud**.
- 2 Toca en la opción **tiempo de espera en centro**.
- 3 Selecciona la **ciudad** en la que te encuentras y el servicio que necesitas consultar (atención pediátrica o para adultos).
- 4 Revisa los tiempos y toma la decisión de a qué lugar ir.

6 Salud / Detalles de afiliación

Básico



Póliza



- 1 Ingresar a la sección **Salud**, **detalle de afiliación**, allí encontraras, Carné Sura Póliza, información de grupo familiar, certificados y detalle de producto
- 2 En la opción de **certificados** podrás descargar tu certificado de afiliación Sura
- 3 En detalle de producto, podrás ver las coberturas de tu plan de salud en póliza, si eres EPS (plan básico de salud) solo serán si el plan está activo.